



UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2023



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. A OUVIDORIA

- 2.1 Força de trabalho da Unidade
- 2.2 Estrutura física
- 2.3 Canais de Acesso à Ouvidoria

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

- 3.1 Características das Manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023
- 3.2 Acesso à Informação – Transparência Passiva
- 3.3 Transparência Ativa
- 3.4 Itens em descumprimento da Transparência Ativa
- 3.5 Dados Abertos

4. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

5. MONITORAMENTO DA LAI

6. DEMAIS AÇÕES NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

- 6.1 Recomendações de Ouvidoria
- 6.2 Qualificação dos Processos
- 6.3 Bases de conhecimento – processos SEI
- 6.4 Revisão de Fluxos
- 6.6 Reclassificação dos assuntos e inclusão dos subassuntos no Fala.BR
- 6.6 Reuniões mensais de Consultoria Preventiva
- 6.7 Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos
- 6.8 Avaliação da Ouvidoria pela CGU
- 6.9 Comunicação
- 6.10 Participação em eventos
- 6.11 Atuação como Encarregada de Dados Pessoais

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

1. APRESENTAÇÃO

Com o relatório a seguir objetiva-se apresentar à gestão, à comunidade universitária e à sociedade, os dados gerais dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) no ano de 2023. Para tanto, realizou-se uma análise qualitativa e quantitativa referente às manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ao longo deste período, bem como as ações executadas pela Ouvidoria, fruto das demandas cotidianas, do planejamento da Unidade, dos Planos de Desenvolvimento Institucional, de Integridade, do Modelo de Maturidade em Ouvidoria e das demandas externas.

Além disso, considerando o Artigo 52 da Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o relatório aborda os seguintes pontos:

- informações acerca da força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- número de manifestações recebidas no ano anterior;
- análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos.
- ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da UNILAB compõe a Rede Nacional de Ouvidorias – RenOuv e tem, entre suas atribuições, o acolhimento, tratamento e encaminhamento das Manifestações de Ouvidoria (reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios) demandadas pelos usuários dos serviços da instituição nos termos da Lei 13.460/2017 e da Portaria CGU 581/2021. Abriga também o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento à Lei 12.527/2011.

Os resultados do ano de 2023 vêm demonstrando a consolidação da Ouvidoria e seu reconhecimento pela Comunidade Acadêmica, que por meio dela vem buscando o acesso aos seus direitos na condição de usuários dos serviços públicos.

Vale destacar que a Plataforma Fala.BR é a principal ferramenta que promove a conexão entre os usuários e a Unilab, por onde chegam, prioritariamente, as manifestações e as solicitações de informações, como veremos a seguir.

2.1 Força de trabalho da Unidade

Atualmente a Ouvidoria é composta por três servidoras efetivas, sendo uma delas a Ouvidora, que acumula ainda as funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, gestora SIC e Encarregada de Dados Pessoais.

A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação

e das manifestações típicas de Ouvidoria, sendo composta pelas seguintes servidoras:

- **Monica Saraiva Almeida** – Assistente em Administração/Ouvidora
- **Adriana de Melo Barros** – Assistente em Administração
- **Josely Alves de Sousa** – Secretária Executiva

2.2 Estrutura física

A Ouvidoria dispõe de uma sala de entrada, onde ficam as duas servidoras e uma segunda sala, que funciona como Gabinete da Ouvidoria, sala de atendimento/acolhimento presencial e sala de reunião.

O espaço não é o ideal, sobretudo para o acolhimento presencial de usuários(as) e não atende ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

Já fora solicitado à Reitoria, que encaminhou a demanda para atendimento por parte da Pro-reitoria de Administração e Infraestrutura, que está analisando o processo.

2.3 Canais de Acesso à Ouvidoria

Visando garantir o acesso à informação e subsidiando a garantia do direito à participação por meio das manifestações, a Ouvidoria da UNILAB disponibiliza aos seus usuários as seguintes possibilidades de acesso:

1. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): O Fala.BR, ferramenta desenvolvida pela CGU, é o canal prioritário¹ de acesso à Ouvidoria para o registro tanto de pedidos de acesso à informação quanto de manifestações de ouvidoria. Funciona de forma ininterrupta e permite ao usuário o envio e acompanhamento de suas demandas, apresentar recursos e receber respostas, em conformidade com a Lei 12.527/2011 e com a Lei 13.460/2017. Mesmo possuindo acesso intuitivo, a Ouvidoria da UNILAB disponibiliza tutoriais de acesso para facilitar o uso da Plataforma.

2. Atendimento presencial: O atendimento presencial ocorre na sala da Ouvidoria, no Campus da Liberdade, preferencialmente de maneira agendada, de acordo com o cronograma de funcionamento da Unidade². O atendimento preza pelo acolhimento, de forma ética e empática, oferecendo escuta e as demais possibilidades de encaminhamentos em nível de Ouvidoria.

¹ O FalaBR, como citado, é o canal prioritário para o registro de manifestações de Ouvidoria, devendo a Unidade, portanto, encorajar ao máximo o usuário para a sua utilização. Contudo, se houver indisponibilidade por algum motivo, a Ouvidoria oferece [formulários eletrônicos de denúncia para download](#) e preenchimento por escrito e pode, ainda, realizar o registro pelo(a) usuário(a) no FalaBR, reduzindo a termo a manifestação realizada oralmente.

3 Atendimento telefônico: A Ouvidoria dispõe de dois telefones, pelos quais pode dar orientações quanto ao uso dos sistemas ou mesmo a concessão de informações básicas que não requeiram o registro de processos e tramitação entre unidades.

4 Videoconferência: Na impossibilidade de comparecimento presencial dos usuários para atendimento, é disponibilizada a opção de atendimento por videoconferência com prévio agendamento.

5 E-mail: O *e-mail* ouvidoria@unilab.edu.br é um forte canal de acesso do público usuário para busca de informações e orientações para utilização dos serviços da Ouvidoria bem como da UNILAB como um todo. A ferramenta inclui *chat*, por onde também são repassadas informações de maneira mais rápida, sobretudo para orientações às Unidades.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

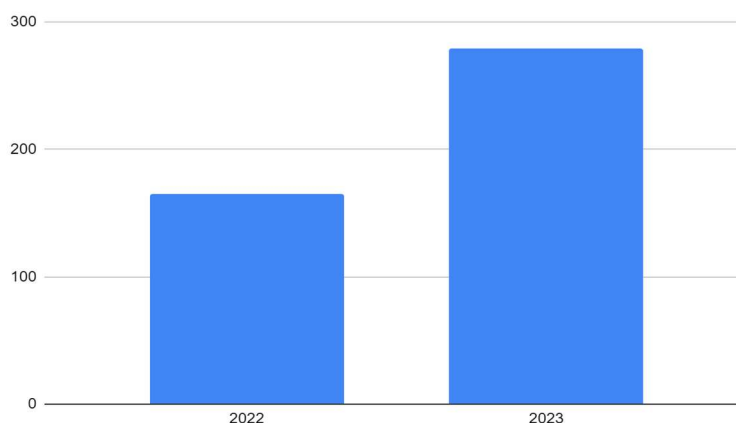
Desde sua criação em novembro de 2015 até 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria da UNILAB recebeu um total de 1.044 (mil e quarenta e quatro) manifestações de ouvidoria, entre reclamações, denúncias, comunicações, solicitações, sugestões e elogios. Já os pedidos de acesso à informação somam 1.391 (mil, trezentos e noventa e um), totalizando 2.435 (dois mil quatrocentos e trinta e cinco) registros de participação e controle social geridos pela Ouvidoria em articulação com as demais unidades internas à UNILAB.

As informações mais detalhadas quanto ao SIC podem ser obtidas no [Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI](#) e no [Painel da LAI](#).

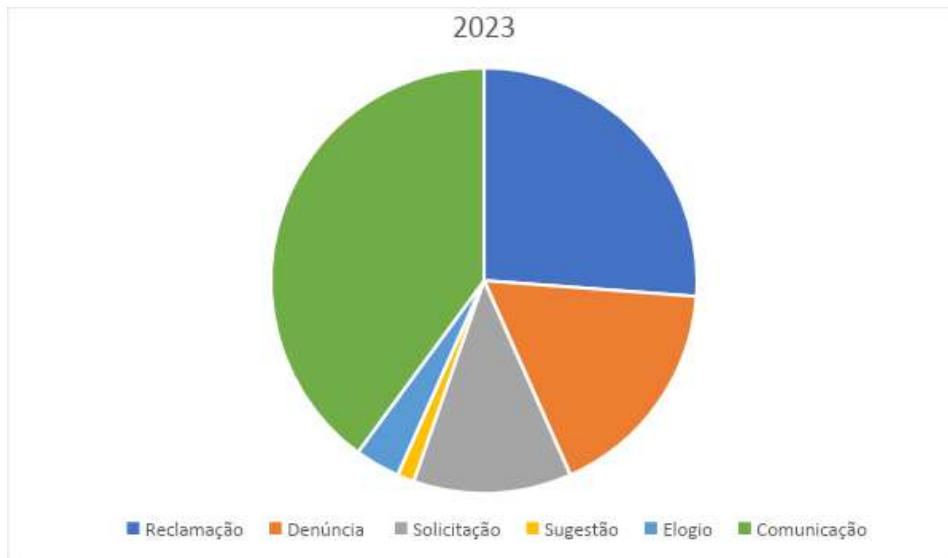
Quanto às manifestações de ouvidoria no Fala.br (reclamações, comunicações, denúncias, sugestões e elogios), em 2023 a Ouvidoria recebeu 279 (duzentos e setenta e nove) registros, o que representa um aumento superior a 65% (sessenta e cinco por cento) se comparado ao exercício de 2022, quando foram recebidas 165 manifestações.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

(reclamações, comunicações, denúncias, sugestões e elogios)



3.1 Características das Manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023



Fonte: Painel Resolveu/CGU

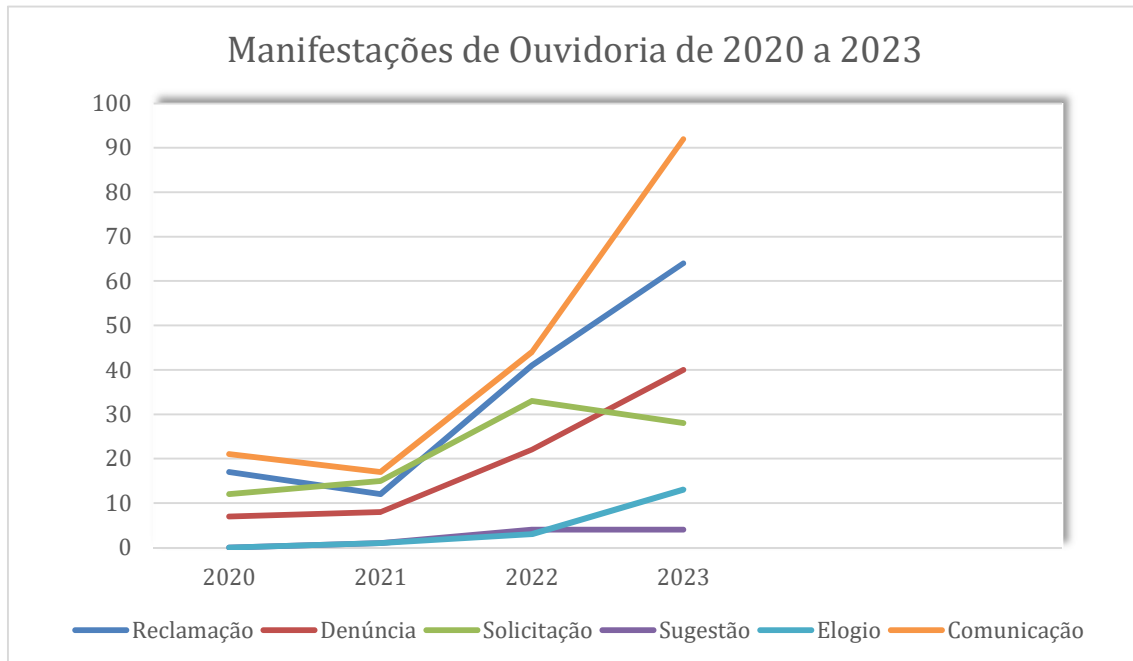
O canal de registro das manifestações utilizado foi principalmente a Plataforma Fala.BR/CGU. Em 2023 a Unilab, como já citado anteriormente, recebeu 279 (duzentas e setenta e nove) manifestações de ouvidoria, correspondendo a uma média mensal de 23 (vinte e três) registros, apontando um aumento considerável no volume de manifestações recebidas. A seguir, o detalhamento por tipo de manifestação em série histórica de 2020 a 2023:

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPOLOGIA (2020 a 2023)				
Tipo	2020	2021	2022	2023
Reclamação	17	12	41	64
Denúncia	7	8	22	40
Solicitação	12	15	33	28
Sugestão	0	1	4	4
Elogio	0	1	3	13
Comunicação	21	17	44	92
Total	57	54	148	241

Fonte: Painel Resolveu/CGU

No ano de 2023, foram reconhecidas ao todo 241 (duzentas e quarenta e uma manifestações) sendo 237 (duzentas e trinta e sete) respondidas no prazo e 04 (quatro) estavam

em tratamento no período da extração dos dados. A diferença para o número total (279) é de 38 (trinta e oito) manifestações, que foram arquivadas³.



Fonte: Painel Resolveu/CGU

Em 2022, o tempo médio de resposta foi de 16,8 dias. Já em 2023, de 19,12 dias. O aumento nesse índice, que objetivamente parece como um retrocesso, pode ser explicado pelo novo prazo adotado pela Ouvidoria para as respostas às manifestações, de 05 (cinco) para 10(dez) dias. O objetivo foi de diminuir a quantidade de processos em atraso e contribuir com um melhor prazo para a respostas por parte das unidades. Junte-se ao crescimento considerável do número de manifestações, podemos inferir que não houve, de fato, retrocesso.

Outro avanço, dessa vez de natureza qualitativa, foi o aumento da quantidade de elogios – uma modalidade de manifestação muito raramente utilizada. Isso deve-se em parte à sua divulgação como modalidade válida e importante de manifestação no [Boletim Informativo da Ouvidoria](#) (matéria sugerida por membro da Comunidade Acadêmica).

Entre os assuntos mais recorrentes nas manifestações de Ouvidoria, “**conduta docente**” foi o mais demandado, como pode ser observado no quadro a seguir:

Temas recorrentes	Quantitativos
Conduta docente	29
Conduta ética	25
Ouvidoria	20

³ As manifestações podem ser arquivadas quando não contêm materialidade que permita seu encaminhamento, no caso de comunicações (denúncias anônimas) e quando, também sem materialidade ou elementos suficientes à apuração, não são complementadas pelo(a) usuário(a).

Assédio Moral	17
Serviços Públicos	16
Assistência às pessoas com deficiência	14
Processo Seletivo	14
Auxílio	09
Denúncia de irregularidades de servidores	09
Recursos Humanos	09
Agente Público	08
Universidades e Institutos	08
Cotas	06
Acesso à Informação	05
Atendimento	05
Educação Superior	05
Ações Afirmativas	04
Ouvidoria Interna	04
Assédio Sexual	03
Certificado ou Diploma	03
Matrículas	03
Bolsas	02
Certidões e Declarações	02
Site do Órgão	02
Outros	13

3.2 Acesso à Informação – Transparência Passiva

No ano de 2023 a Unilab alcançou 100% das manifestações LAI respondidas dentro do prazo legal e nenhuma omissão.

Foram recebidos um total de 201 pedidos de informação, segundo dados do Painel da LAI - CGU.

O tempo médio de resposta do conjunto de órgãos/entidades do Poder Executivo Federal foi de 10,59 dias. A colocação da UNILAB esteve na posição 120ª no ranking no que diz respeito ao tempo médio de resposta em relação às 324 autarquias, que foi de 10,61 dias.



Fonte: Painel da LAI (2023)

Além disso, em cerca de 10,45% dos casos houve prorrogação do prazo de resposta e todos os casos foram respondidos dentro do prazo legal. No período foram registradas 53 respostas às pesquisas de satisfação em relação à avaliação da informação prestada.

O SIC emite relatório próprio, mais detalhado, que fica disponível na [página da Ouvidoria no site da UNILAB](#).

3.3 Unidades mais demandadas

Algumas Unidades recebem um quantitativo bastante superior de solicitações de acesso à informação que outras. Os motivos podem ser vários, como serviços ao público externo, a detenção de informações muito requisitadas em matéria de pesquisa, a participação de diversos atores/responsáveis por uma mesma informação, e até mesmo a existência de processos sem a transparência necessária.

Vejamos as 10 unidades mais demandadas pela transparência passiva em 2023⁴:

Macro-unidade	Número de processos (LAI) em 2023
Superintendência de Gestão de Pessoas	62
Pró-Reitoria de Graduação	23
Pró-Reitoria de Administração e Infraestrutura	23
Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis	19
Pró-Reitoria de Relações Institucionais e Internacionais	18
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	18
Secretaria de Registro Acadêmico, Arquivo e Gestão da Informação	17
Pró-Reitoria de Planejamento	15

⁴ Os números totais de demandas por Unidade serão maiores que o número total de pedidos de acesso à informação recebidos em 2023. Isso ocorre porque alguns processos requerem informações/manifestações de mais de uma unidade e que são contabilizadas aqui.

Pró-Reitoria de Extensão, Arte e Cultura	10
Secretaria de Governança, Integridade e Transparência	08
Diretoria de Tecnologia da Informação	08

3.4 Transparência Ativa

A Transparência Ativa é o movimento da administração pública no sentido de fornecer informação de maneira proativa à população. Ela se antecipa às necessidades do(a) usuário que só terá acesso às informações se provocar a administração.

Assim, por meio do preenchimento do Sistema de Transparência Ativa – STA, a UNILAB busca cumprir com o rol mínimo de informações estabelecido pelo Guia da Transparência Ativa – GTA.

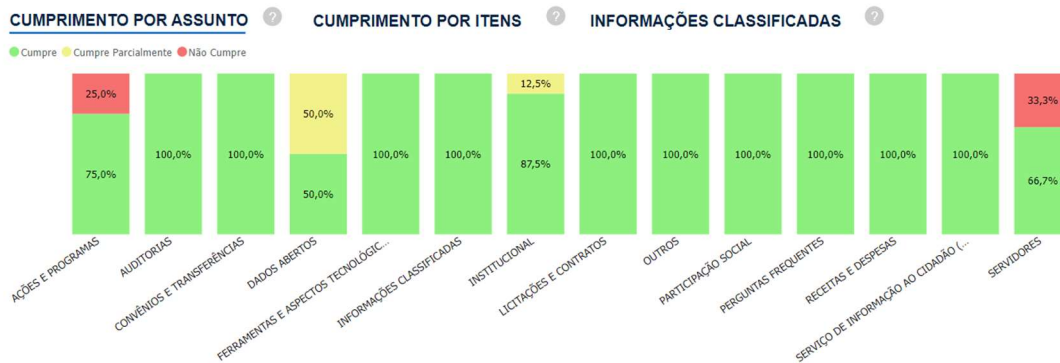
As informações que compõem esse rol ficam disponíveis no menu de primeiro nível dos sites dos órgãos públicos, de maneira padronizada de acordo com o GTA.

A Ouvidoria da UNILAB vem trabalhando no sentido de garantir a Transparência Ativa com o uso de Processos SEI para atualização das informações junto às Unidades, inserindo-as no Sistema de Transparência Ativa – STA e submetendo-as à análise rotineira da CGU.

É importante frisar que as informações exigem atualização e manutenção, o que faz com que o “status” das instituições como um todo esteja sempre oscilando.

A Ouvidoria vem monitorando as atualizações da Transparência Ativa em conformidade com o novo Guia da Transparência Ativa, o que nos coloca, quando da elaboração deste relatório, no seguinte cenário:





Fonte: Painel da LAI

3.5 Itens em descumprimento da Transparência Ativa

Os itens em descumprimento ou cumprimento parcial são:

Item em descumprimento/cumprimento parcial	Orientação da CGU	Encaminhamento da Ouvidoria
currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior	(cumpre parcialmente) Alteração da localização no menu de Acesso à Informação	Alterar a localização da informação; Pactuar com a SECOM e Reitoria a disponibilização em um único local.
O órgão ou entidade divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações?	(não cumpre) Divulgar o link onde estão as informações	Reenvio do processo 23282.019317/2022-10.
O órgão ou entidade divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações?	(não cumpre) Divulgar o link onde estão as informações	Reenvio do processo 23282.019317/2022-10.
O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados?	(não cumpre) Deve ser disponibilizada a relação completa de terceirizados, de acordo com o art. 133 da Lei 13.408/2016, devendo constar, no mínimo, as seguintes informações: I. Nome completo do empregado; II. CPF do empregado (devem ser ocultados os três primeiros dígitos e os dois dígitos verificadores); III. Cargo ou atividade exercida; IV. Lotação; e V. Local de exercício	Solicitar da Proadi a publicação em conformidade com a Lei 13.408/2016

O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	(cumpre parcialmente) Publicação do PDA; Portal de dados abertos.	Emitir recomendação. (a medida já vem sendo tomada desde 2021, com o final da vigência do último PDA.
---	--	--

Fonte: Sistema da Transparência Ativa - STA

3.6 Dados Abertos

A UNILAB mantém-se na mesma situação de 2022, sem plano de Dados Abertos vigente. Foram feitas recomendações por parte da Autoridade de Monitoramento da LAI para a reversão do quadro.

4. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O Conselho de Usuários é uma ferramenta de participação direta, prevista na Lei 13.460/2017, onde os usuários dos serviços são convidados a avaliá-los e a propor melhorias. A avaliação é feita por meio de enquetes cadastradas na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários e é necessário que haja mobilização e convencimento do público para sua participação.

Em 2021 a Ouvidoria da UNILAB realizou duas consultas piloto, avaliando o SIC e o serviço de registro das manifestações de Ouvidoria, como forma de melhor entender a plataforma e testar a adesão do público.

Não diferente de outras ouvidorias, verificou-se um resultado frágil e muito pouco condizente com a realidade, o que gerou, por parte dos(as) ouvidores(as) muitos questionamentos junto à CGU sobre a validade e a fidedignidade da ferramenta.

No transcurso de 2022 e 2023, a CGU reportou, em algumas das reuniões realizadas a necessidade de atualização da legislação que rege o tema.

Dessa forma, as Ouvidorias como um todo aguardam novas orientações sobre a seqüência das atividades dos Conselhos de Usuários.

5. MONITORAMENTO DA LAI

A Autoridade de Monitoramento da LAI é designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527/2011 e, na UNILAB por meio da Portaria Reitoria Nº465/2021. É um ente responsável pelo cumprimento dos regimentos sobre a LAI nos órgãos, que atua no sentido de garantir o cumprimento das normas que, em outras palavras, asseveram que a transparência é a regra e o sigilo é exceção.

Também é tarefa da AMLAI a recomendação de medidas, normas, procedimentos e fluxos que visem o aperfeiçoamento do acesso à informação no órgão

Cada órgão tem indicado um dirigente responsável por tal atribuição, e que na UNILAB é a titular da Unidade de Ouvidoria.

Abrigar na mesma Unidade o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e a Autoridade de Monitoramento da LAI não é recomendável, visto que causa dificuldade e não raramente conflitos na atuação da AMLAI, que acaba por monitorar o seu próprio trabalho.

Como forma de mitigar a problemática, a Ouvidoria segrega as atividades SIC apenas para as duas outras servidoras da equipe, afim de que a titular possa atuar como AMLAI. Tal medida diminui os riscos, mas não os evita completamente, já que é possível que haja necessidade de atuação da titular como SIC na ausência das outras servidoras.

Ressalta-se que a AMLAI expede relatório próprio e detalhado que fica público na [página da Ouvidoria](#).

6. DEMAIS AÇÕES NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Nem todas as ações desenvolvidas estão pautadas na legislação e seu cumprimento. A tarefa da Ouvidoria é, e deve ser, muito maior do que o recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações e pedidos de acesso à informação e seu planejamento contempla ações que visam fortalecer a participação e o controle social.

Seu papel nesse universo abre espaço para possibilidades de reafirmação do protagonismo dos usuários e usuárias, fortalecendo, conseqüente e inevitavelmente, toda a instituição.

Assim, as ações descritas a seguir englobam aquelas planejadas pela Ouvidoria ou de demandas que surgem ao longo do exercício, oriundas do controle externo e dinâmica da própria comunidade interna.

6.1 Recomendações de Ouvidoria

As Recomendações de Ouvidoria são documentos produzidos pela Ouvidoria com base nas demandas recorrentes e nas informações que, dada sua visível importância, devem chegar ao conhecimento dos gestores para subsídio nos processos de aperfeiçoamento dos serviços.

Aqui, a tarefa da Ouvidoria é reconhecer a relevância das informações das quais toma conhecimento, promover o máximo embasamento seja legal, jurídico, técnico ou operacional e servi-las aos gestores como um retorno de seus usuários, oportunizando a melhoria de procedimentos, fluxos e serviços.

No último período, medidas foram tomadas, ações planejadas e fluxos ajustados a partir das recomendações emitidas. A adequação às atualizações ou ao cumprimento de normas também foram motivo de Recomendações de Ouvidoria, que possuem seu relatório próprio, também publicado na [página da Ouvidoria](#).

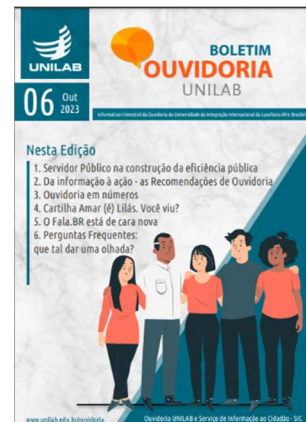
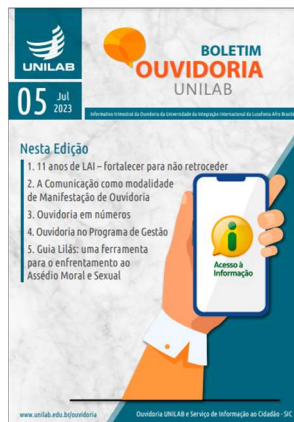
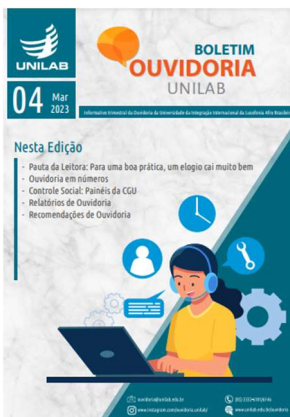
Recomendações emitidas em 2023		
Número	Unidade	Extrato
01/2023	Reitoria	Implementação da LGPD na UNILAB
02/2023	Prograd	recomendações emitidas após visita institucional e diálogo sobre manifestações recorrentes relacionadas aos processos de matrícula e mudança de curso, heteroidentificação e ocorrências típicas de final de semestre (relacionadas às notas)

03/2023	SGP/PROPLAN	Normatização dos procedimentos de devolução de valores provenientes de inscrições em editais.
04/2023	DAN/Propae	Verificação da disposição das mesas e ventilação do Restaurante Universitário.
06/2023	Todas as Unidades	LGPD - recomendações sobre cadastros, inscrições, formulários, necessidade de consentimento de titulares, descaracterização de dados pessoais, revisão dos documentos já dispostos na rede e proteção de dados sensíveis.
07/2023	Todas as Unidades	Atualização do site - informações de contatos, equipe, localização e atendimento.
08/2023	Institutos	manutenção das informações produzidas em reuniões de colegiado em Transparência Ativa (incluindo atas, regimentos, convocações, pautas, deliberações, etc.)
09/2023	Reitoria	construção e publicação do Plano de Dados Abertos

6.2 Boletim Informativo da Ouvidoria

A Ouvidoria vem garantindo a publicação trimestral de seu Boletim Informativo, buscando com isso chegar mais próximo dos usuários(as) levando informação, dados públicos, estatísticas, legislação, orientações, dentre outros conteúdos.

O Boletim é publicado em formato digital e disponibilizado na [página da Ouvidoria](#).



6.3 Qualificação dos processos

Apesar de ser o FalaBR o sistema que recebe manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, o trâmite desses internamente ocorre pelo SEI. Os formulários do FalaBR são incluídos no processo e eram encaminhados às unidades competentes por meio de Despacho Comum.

Em 2023 a Ouvidoria qualificou esses processos substituindo os despachos por Notas Técnicas, com o objetivo de fundamentar legalmente o processo, assinalando todos os normativos que envolvem a manifestação, organizar a demanda apresentada pelo usuário e demais informações que podem contribuir para sua resposta por parte da Unidade competente, além de conter dados do processo, prazo de atendimento e orientações quanto à prorrogação de prazo entre outras.

6.4 Bases de Conhecimento – SEI

Com o mesmo objetivo, foram inseridas no SEI todas as bases de conhecimento dos processos que envolvem manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação.

Dessa forma, todos os envolvidos têm mais uma fonte para compreensão da fundamentação legal do processo, seu fluxo, prazos e outras informações.

6.5 Revisão dos fluxos

Além de ser atividade anual da Ouvidoria, a qualificação dos processos e a construção de suas Bases de Conhecimento fizeram com que a revisão dos fluxos tivesse ainda mais importância. Assim, o caminho e os prazos foram devidamente revistos e alterados aqueles que demonstraram necessidade.

Uma alteração que consideramos importante que seja assinalada é a que envolve o tempo para que as Unidades respondam aos pedidos de acesso à informação, cujo prazo foi de 5 para 10 dias.

Tal mudança poderá impactar no tempo de resposta da UNILAB no Painel da LAI, porém garante aos setores um prazo mais confortável para resposta e espera-se, com menos necessidade de prorrogação.

Registre-se ainda que há, atualmente, impedimentos técnicos para a utilização da ferramenta *Bisagi*, na qual são realizados os desenhos dos fluxos para publicização.

6.6 Reclassificação dos assuntos e inclusão dos subassuntos no Fala.BR.

Os formulários enviados pelos usuários do Fala.BR contêm campos de assuntos previamente categorizados, mas que nem sempre são escolhidos da forma correta pelos(as) usuários(as). O campo oferecido para inclusão de um subassunto a escolher, muitas vezes também não é preenchido.

Por mais que isso não interfira no andamento prático das manifestações, a manutenção desses erros acarreta a falta de fidedignidade de algumas informações disponíveis no Painel da LAI.

Na ferramenta, é possível verificar os assuntos mais tratados em nível de cada tipo de manifestação, gerando estatística sobre quais temas geram maior insatisfação e insegurança administrativa. Pode revelar também setores vulneráveis a riscos e que demandam maior atenção.

Nesse sentido a Ouvidoria iniciou o processo de reclassificação de todas as manifestações que estão no sistema desde sua implementação, iniciando pelo ano de 2023 para que os números presentes nos relatórios ora apresentados já oferecessem informações mais fiéis à realidade. Esse trabalho requer a leitura de todas as manifestações que já chegaram à UNILAB, desde 2012, a adequação de seus assuntos e a escolha de um subassunto existente ou a inclusão de um novo, aderente à demanda. Todas as manifestações recebidas, a partir de agora, já terão a revisão de assunto e subassunto realizadas imediatamente.

6.7 Reuniões mensais de Consultoria Preventiva

Por compor o controle interno da UNILAB, a Ouvidoria participa da reunião mensal de consultoria preventiva com a Reitoria, que trata de temas que envolvem conjunta ou particularmente os setores de Ouvidoria, Auditoria Interna e Integridade e Governança. Essa

reunião é preparada com antecedência pelas Unidades, que definem a temática a ser apresentada com as recomendações do controle interno para a Gestão Superior.

6.8 Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

Em 2023 a Ouvidoria da UNILAB participou mais uma vez da Maratona de Defesa dos Direitos dos usuários dos Serviços Públicos, realizada pela Rede Nacional de Ouvidorias – RenOuv. Assim, entre os meses de julho e agosto, todas as Ouvidorias que compõem a RENOUV utilizaram suas redes sociais para informar sobre suas atividades e serviços a partir do tema “ Discriminação no serviço público: não se cale!” do seu órgão, buscando disseminar a toda comunidade sobre como a Ouvidoria pode ser um canal de enfrentamento à discriminação na instituição.

A Ouvidoria da UNILAB também participou da Maratona, por meio de seu Instagram, acompanhado pela *hashtag* oficial #OuvidoriaContraDiscriminação.

6.9 Avaliação da Ouvidoria pela CGU

A Ouvidoria da UNILAB recebeu, em agosto de 2022, a equipe de Avaliação da Controladoria Geral da União para início dos trabalhos de avaliação dessa Unidade Setorial. A CGU emitiu também um questionário de avaliação que faz parte da fase de execução sistemática de avaliação das Ouvidorias, implementada pela Ouvidoria Geral da União – OGU. As 52 perguntas abordaram cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais, que foram respondidas pela Ouvidoria da UNILAB. Contudo, até a presente data a devolutiva encontra-se pendente, não tendo havido, também, avaliação para o ano de 2023.

6.10 Comunicação

A Ouvidoria mantém a constante atualização de sua página no site da UNILAB, dando transparência e publicidade a todos os documentos, normativos, manuais e demais informações relevantes para a área de ouvidoria, acesso à informação, participação e controle social, entre outras.

Da mesma forma, torna públicas as informações que devem ser conhecimento da comunidade solicitando envio por mala direta à Secretaria de Comunicação e utiliza o Instagram como ferramenta rápida para informes pontuais e outras divulgações.

6.11 Participações em eventos

Internamente a Ouvidoria realizou palestra na [Semana Universitária de 2023](#) com participação de segmentos da comunidade universitária;

Externamente, participou do X Encontro Nacional dos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, realizado em Campinas/SP, levando duas servidoras que participaram também do lançamento da [obra comemorativa dos 10 anos do Encontro Nacional dos SICs das IFES](#)

Participou também da 3ª Semana da Privacidade – Proteção de Dados e Gestão de Negócios, realizada pelo Banco do Nordeste do Brasil, em Fortaleza/CE, enviando duas servidoras para assistir às discussões acerca da proteção de dados no âmbito da LGPD.

Participou, por último, da *live* de lançamento do livro “Encontro Nacional dos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil: 10 anos de história”, apresentando o capítulo desenvolvido pelas servidoras da Ouvidoria da UNILAB: “Do conflito à convergência: o necessário diálogo entre LAI e LGPD.

6.12 Atuação como Encarregada de Dados Pessoais

A Portaria Reitoria/UNILAB nº262 de 04 de agosto de 2022 designa a titular da Ouvidoria como Encarregada de Dados Pessoais, também conhecido como DPO, sigla para (cuja função é de atuar como canal de comunicação entre a instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)).

De acordo com o Art. 41 da LGPD, são funções do Encarregado de Dados Pessoais:

- I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e
- IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

É indispensável registrar que a UNILAB ainda não implementou a Lei Geral de Proteção de Dados e o GT instituído para tanto por meio da Portaria Reitoria/UNILAB Nº39 de 09 de fevereiro de 2022 teve apenas uma reunião em 2023, não havendo, portanto, avanços significativos quanto à adequação da UNILAB à legislação.

A Ouvidoria vem atuando de forma paliativa, orientando a proteção dos dados pessoais, e dando suporte às unidades que, de maneira proativa, tomam medidas nesse sentido.

Importante registrar também que foi solicitada a aquisição de software de tarjamento para a instituição em 2021, porém ainda não foi realizada a compra, dada a priorização.

7. Considerações Finais e Recomendações

Mais uma vez é preciso assinalar que os avanços obtidos pela Ouvidoria da UNILAB são visíveis no cotidiano dos serviços e daqueles (as) que o utilizam: a quantidade de acessos, a visibilidade, o conhecimento, a confiança.

A procura pela escuta qualificada, atendimento presencial, acolhimento, orientações sobre manifestações, entre outras, nos dão a dimensão de que há um reconhecimento crescente da Unidade como um lugar acessível, humanizado e que executa seu papel.

O número cada vez maior de manifestações demonstra também a construção de uma relação de confiança e segurança nos aspectos legais e éticos que alicerçam o trabalho da Ouvidoria.

A autonomia de que goza a unidade não pode nunca ser esquecida, pois é ela que garante tal confiança e credibilidade. Trata-se da garantia do direito à participação e ao controle social, que reafirmam e fortalecem a integridade da instituição.

Na perspectiva de avançarmos cada vez mais na construção da excelência no atendimento e na garantia das atribuições e responsabilidades da Ouvidoria, recomendamos:

- Garantia de espaço físico capaz de atender às demandas de atendimento sigiloso dos(as) usuários(as) em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);

- A alocação de servidor(a) para integrar a equipe da Ouvidoria com as competências necessárias à implantação da **Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos e Mediação**, conforme Portaria 581/2021-CGU;
- Viabilização de curso de formação de mediadores para composição da Câmara de Resolução Pacífica de Conflitos no âmbito da universidade;
- O envolvimento do público usuário da Bahia, cujo acesso à Ouvidoria é bastante inferior com relação ao Ceará, além de não ter o mesmo suporte quanto ao uso de plataformas, conceitos, acessos, procedimentos e fluxos. É necessária a equiparação do acesso tanto para estudantes quanto servidores(as);
- Comprometimento no cumprimento da Portaria Reitoria 622/2022, que dispõe que a Ouvidoria se configura como o canal único de entrada de denúncias, como forma de garantir o tratamento isonômico de quaisquer denúncias;
- Empenho no sentido de garantir a publicação do novo Plano de dados Abertos e da Política de adequação da UNILAB à LGPD;
- Encaminhamento do processo de recondução da titular da Ouvidoria ou novo processo de escolha, dado o encerramento do mandato em junho de 2024;

Redenção, 28 de março de 2024